

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang membantu perkembangan ekonomi suatu negara. Tumbuhnya perkembangan bank secara baik dan sehat akan mendorong perekonomian rakyat semakin meningkat, sebaliknya, perkembangan suatu bank mengalami krisis dapat diartikan keadaan ekonomi suatu negara dalam keterpurukan.

Pasal 2 Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan memberikan definisi bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Peran bank sangat besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara. Hampir semua sektor usaha yang perumahan sangat membutuhkan bank sebagai mitra dalam melakukan transaksi keuangan.¹ Semua sektor usaha maupun individu saat ini dan masa yang akan datang tidak akan lepas dari sektor perbankan bahkan menjadi kebutuhan dalam menjalankan aktivitas keuangan dalam mendukung kelancaran usaha. Peran bank bagi masyarakat individu, maupun masyarakat bisnis sangat penting bahkan bagi suatu negara, karena bank sebagai suatu lembaga yang sangat berperan dan berpengaruh dalam perekonomian suatu negara.²

¹ Ismail, 2010, *Dari teori menuju aplikasi*, Jakarta, Kencana Media Group, Hal, 2.

² Ibid.

Perkembangan yang sangat pesat dalam dunia perdagangan telah menuntut dipergunakannya alat pembayaran yang mempunyai sifat praktis dan luwes, yang dapat memberikan kemudahan, kelancaran dan kenyamanan dari para pihak yang terkait dalam suatu transaksi. Kenyataannya, saat ini masyarakat semakin segan membawa uang dalam jumlah yang cukup besar untuk membayar segala macam kebutuhannya baik barang maupun jasa. Tuntutan sebagian besar masyarakat tersebut dijawab oleh bank sebagai suatu lembaga keuangan yaitu dengan menerbitkan kartu kredit sebagai alat pembayaran pengganti uang tunai. Usaha dan keinginan bank tersebut mendapatkan sambutan yang sangat baik dari masyarakat sebagai pemakai jasa dalam bidang perbankan.³

Apabila ditinjau dari istilahnya, kartu kredit terdiri atas dua kata yaitu kartu dan kredit. Kartu adalah kertas tebal yang tidak begitu besar, biasanya persegi panjang untuk berbagai keperluan.⁴ Sedangkan kata kredit/credit berasal dari bahasa romawi *Credere* yang mempunyai arti percaya diadopsi oleh masyarakat sebagai membeli dan atau menjual secara angsuran.⁵

Menurut cara pembayarannya, jenis kartu kredit terdiri dari charge card dan credit card. Charge Card adalah kartu kredit yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran yang pelunasan tagihannya dilakukan secara keseluruhan pada saat

³ Agung Sujatmiko, 2000, *Masalah Yuridis Yang Timbul Berkaitan Dengan Penerbitan dan Pemakaian Kartu Kredit*, Bandung , Yuridika, Hal,58.

⁴ Purwadarminta, 2001, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta , Balai Pustaka, Hal,447.

⁵ Ibid.

tagihan itu datang.⁶ Sedangkan pada credit card pelunasan tagihannya dapat dilakukan secara bertahap atau diangsur dengan dibebani bunga.⁷

Mekanisme penggunaan credit card yaitu bank sebagai penerbit (issuer) menerbitkan kartu berdasarkan permohonan calon pemegang kartu (card holder) yang telah memenuhi semua persyaratan. Pemegang kartu yang telah menerima kartu harus membayar iuran tahunan menurut ketentuan bank sebagai penerbit (issuer). Pemegang kartu kemudian dapat menggunakan kartunya untuk suatu transaksi pada pihak yang menerima pembayaran melalui kartu tersebut (merchant).⁸ Hal ini juga didukung oleh kecanggihan transaksi yang menggunakan sarana kartu kredit tidak terlepas dari kemajuan teknologi metode bertransaksi yang dikenal dengan istilah e-commerce.

E-commerce dikenal sebagai suatu transaksi yang menggunakan jaringan komputer (computer networks), yaitu internet untuk melakukan kegiatan bisnis, dimana didalamnya terjadi pembelian atau penjualan jasa atau produk antara kedua belah pihak, dan cara pembayarannya salah satunya adalah dengan menggunakan kartu kredit. Transaksi komersial ini terdapat di dalam media elektronik (media digital) yang secara fisik tidak memerlukan pertemuan para pihak yang bertransaksi. Kemudahan e-commerce didukung dengan maraknya transaksi secara online atau dikenal sebagai onlineshop, baik lokal maupun internasional. Dalam perkembangannya, onlineshop kini telah membawa daya tarik tersendiri bagi pengguna kartu kredit di seluruh belahan dunia.

⁶ Muhammad Djumhana, 2003, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bhakti, Hal, 202.

⁷ Ibid.

⁸ Ibid. Hal, 329.

Perkembangan online business membuat para pengguna kartu kredit lebih mudah berbelanja di situs perbelanjaan manapun hanya dengan memasukkan nomor kartu yang tertera di kartu kredit dan memasukkan nomor CVC (Card Verivication Code). CVC adalah tiga digit angka terakhir yang terdapat pada bagian belakang kartu kredit, biasanya berada di tempat tanda tangan pada kartu kredit berfungsi sebagai pengaman kartu kredit. Selanjutnya, pengguna kartu kredit yang ingin berbelanja online juga hanya perlu mengisi kolom nama lengkap dan alamat. Kemudahan inilah yang membuat kegiatan di bidang pasar perbelanjaan terbilang sangat praktis. Sistem pembayaran secara elektronik ini dapat memberikan kenyamanan dengan proses yang lebih cepat, efisien, paper-less, waktu yang lebih fleksibel, tanpa perlu hadir di counter bank. Beberapa jenis kartu kredit seperti Visa, MasterCard, American Express adalah diantara nama-nama kartu kredit yang seringkali digunakan di Indonesia maupun dunia internasional.

Beberapa pusat perbelanjaan kota atau mall besar di Indonesia, kini telah menawarkan pembayaran melalui sistem kartu kredit yang menggesekkan kartu kredit hanya dengan memberikan tanda tangan sebagai tanda konfirmasi atas barang yang dibeli tanpa meminta informasi tambahan atas kejelasan data pemilik kartu kredit. Seperti aturan yang telah diterapkan di hampir seluruh bagian negara Eropa dan Amerika untuk harus ada kesamaan antara nama yang tertera di Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan nama yang tertera di kartu kredit yang ingin dipakai sebagai alat transaksi demi meminimalisirnya penipuan atau lebih dikenal dengan fraud.

Disisi lain harus disadari bahwa permasalahan yang timbul dari kartu kreditpun semakin kompleks, sehingga membutuhkan perhatian yang lebih, khususnya dalam kasus peretasan kartu kredit yang dilakukan oleh pihak yang tidak ada hubungannya dalam penerbitan kartu kredit, sehingga mengakibatkan kerugian bagi bank penerbit serta pemegang Kartu Kredit.

Kerugian ini disebabkan dengan adanya kejahatan kartu kredit yang semakin modern dan mempunyai jaringan luas, jaringan ini telah sampai ke luar negeri baik dari segi teknik maupun peralatan dan bahan baku pembuat kartu kredit palsu sehingga menimbulkan kejahatan peretasan kartu kredit atau yang dikenal dengan carding. Banyaknya kasus carding belakangan ini terlihat bahwa pemegang kartu kredit sebagai konsumen memiliki kedudukan yang lemah. Pemegang kartu (cardholder) hanya bisa mengajukan klaim pada pihak bank tanpa penanganan yang terbilang masih belum cukup jelas. Dalam kejahatan yang dikenal dengan carding ini menjadikan pihak bank maupun pihak pemegang kartu kredit sebagai korban yang terjadi karena maksud jahat orang ketiga yang memiliki kemampuan dalam bidang teknologi informasi, atau seseorang yang memanfaatkan kelengahan pihak bank maupun pihak pemegang kartu kredit.

Guna mencegah kredit bermasalah dari pemakaian kartu kredit, penerbit kartu kredit harus memberikan informasi yang lengkap pada calon pemegang kartu kredit. Informasi yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah. Berdasarkan praktiknya para pemegang kartu kredit tidak mendapatkan informasi yang jelas dan benar

mengenai penggunaan kartu kredit dan fasilitasnya, sehingga pemegang kartu kredit tidak mendapatkan kenyamanan dalam hal bertransaksi dalam menggunakan kartu kredit.

Hubungan antara bank dan pemegang kartu kredit penyimpan dana merupakan hubungan kontraktual antara debitur dan kreditur yang dilandasi oleh prinsip kehati-hatian dengan tujuan agar bank yang menggunakan uang pemegang kartu kredit tersebut akan mampu membayar kembali dana masyarakat yang disimpan kepadanya apabila ditagih para penyimpannya.⁹

Pada perusahaan yang penulis teliti yaitu PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Perusahaan yang bergerak dibidang perbankan yang pada tahun 2014 terjadi peretasan kartu kredit nasabah yang dilakukan dengan cara memalsukan kartu kredit asli. Para pemalsu kartu kredit tersebut mempunyai mesin pembuat kartu. Mesin *encoding* ini sering dipakai untuk membuat tanda pengenal atau ID Card, kartu anggota dan sebagainya. Bahan kartu dibeli dari luar negeri kemudian dicetak sesuai dengan aslinya. Dicetaknya nama pemilik kartu dan *Encoding* data pada *magnetic stripe* kartu sesuai dengan data yang terekam pada kartu asli. Data dan nomor awalnya didapat dengan cara *skimming*, yaitu: merekam secara elektronik data pada *magnetic stripe*, *skimming* ini biasanya dikerjakan dengan suatu alat sebesar korek api atau kotak kartu poker yang dititipkan oleh pelaku yang akan mencuri data dan nomor dari kartu kredit asli yang terdapat pada restoran, hotel, toko, tempat-tempat pembayaran misalnya kasir, kartu setelah digesek pada kasir pembayaran digesek ulang pada alat tersebut yang

⁹ Djoni S. Ghazali dan Rachmadi Usman, 2010, *Hukum Perbankan*, Jakarta, Sinar Grafika, Hal,26.

disembunyikan dibawah meja yang langsung oleh *skimmer* tersebut direkam tanpa sepengetahuan pemilik kartu.¹⁰ .

Hal ini menjadi konsekuensi bagi pihak bank agar dalam menjalankan kegiatan usaha menghimpun dana dan menyalurkan kepada masyarakat dilakukan secara berhati-hati, cermat, teliti, dan bijaksana dengan meminimiliasi kemungkinan resiko yang akan terjadi. Kredit yang diberikan oleh bank mengandung banyak risiko sehingga dalam pelaksanaannya bank harus memperhatikan asas-asas perkreditan yang sehat. Perbankan harus menerapkan prinsip kehati-hatian atau prudential banking principle, untuk mencegah dan mengurangi terjadinya resiko-resiko tersebut.¹¹

Dengan demikian berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, penelitian ini mengambil judul: **“ANALISIS YURIDIS SOSIOLOGIS PERLINDUNGAN HUKUM PEMEGANG KARTU KREDIT TERHADAP PERETASAN KARTU KREDIT OLEH PIHAK KETIGA” (Studi di Bank Mandiri Cabang Malang)**

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum pemegang kartu kredit terhadap peretasan kartu kredit di Bank Mandiri Cabang Malang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

¹⁰ Tb. Irman, 2006, *Anatomi Kejahatan Perbankan*, Bandung, PT. MQS Publishing, Hal, 154-164.

¹¹ Ety Mulyati, 2016, *Kredit Perbankan: Aspek Hukum dan Pengembangan Usaha Mikro Kecil dalam Pembangunan Perekonomian Indonesia*, Bandung, Refika Aditama, Hal,77.

2. Bagaimanakah cara penyelesaian antara pemegang kartu kredit dengan pihak Bank Mandiri Cabang Malang apabila terjadi peretasan kartu kredit?

C. Tujuan Penelitian

Dari penulisan hukum yang akan dilakukan oleh penulis maka ada beberapa tujuan yang ingin dicapai, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum pemegang kartu kredit terhadap peretasan kartu kredit di Bank Mandiri Cabang Malang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?
2. Untuk mengetahui cara penyelesaian antara pemegang kartu kredit dengan pihak Bank Mandiri Cabang Malang apabila terjadi peretasan kartu kredit?

D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk kepentingan-kepentingan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Yaitu penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kalangan akademis pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk memberikan pengetahuan bagi masyarakat luas dimulai dari mengetahui perlindungan hukum pemegang kartu kredit terhadap peretasan kartu

kredit, cara penyelesaian sengketa konsumen yang terjadi antara pemegang kartu kredit dengan pihak bank.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Selain sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum, harapannya penelitian ini dapat menambah wawasan penulis tentang perlindungan hukum pemegang kartu kredit terhadap peretasan kartu kredit. Serta menambah pengetahuan penulis mengenai hukum perlindungan konsumen, hukum perbankan, khususnya dalam peretasan kartu kredit.

b. Bagi Bank

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pacuan atau pertimbangan agar bank lebih baik lagi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan perlindungan bagi nasabahnya.

c. Bagi Nasabah Kartu Kredit

Dengan diadakannya penelitian ini, harapannya dapat memberikan pengetahuan dasar kepada nasabah tentang perlindungan hukum pemegang kartu kredit terhadap peretasan kartu kredit serta mengembangkan keberadaan dan pengetahuan dari ilmu hukum yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen dan perbankan, khususnya dalam peretasan kartu kredit.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan dengan cara mencari, mencatat, merumuskan, dan menganalisis, sampai menyusun laporan.¹²

Penelitian dalam ilmu hukum adalah keseluruhan aktivitas berdasarkan disiplin ilmiah untuk mengumpulkan, mengklasifikasikan, menganalisis, dan mengintegrasikan fakta serta hubungan di lapangan hukum yang relevan bagi kehidupan hukum, dan berdasarkan pengetahuan yang diperoleh dapat dikembangkan prinsip-prinsip ilmu pengetahuan dan cara-cara ilmiah untuk menanggapi berbagai fakta dan hubungan tersebut.¹³

1. Metode Pendekatan

Dalam penulisan ini yang digunakan adalah metode yuridis sosiologis, suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan nyata masyarakat atau lingkungan masyarakat dengan maksud dan tujuan untuk menemukan fakta (*fact-finding*), yang kemudian menuju pada identifikasi (*problem-identification*) dan pada akhirnya menuju kepada penyelesaian dipergunakan adalah yuridis masalah (*problem-solution*).¹⁴ Jadi secara yuridis perlindungan hukum pemegang kartu kredit terhadap peretasan kartu kredit dikaitkan dengan Undang-Undang No.10 tahun 1998 tentang perbankan, kemudian secara sosiologis cara penyelesaian sengketa konsumen yang terjadi antara pemegang kartu kredit dengan pihak bank

¹²Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, 2003, *Metodologi Penelitian*, Jakarta, PT. Bumi Aksara, Hal, 1

¹³Zainudin Ali, 2013, *Metode Penelitian Hukum (cetakan keempat)*, Jakarta, Sinar Grafika, Hal, 18

¹⁴Op.Cit, Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, Hal, 1

dikaitkan dengan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

2. Alasan Pemilihan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Mandiri Cabang Malang dikarenakan ketertarikan peneliti dan juga Bank Mandiri Malang menjadi salah satu perbankan yang tumbuh pesat di Kota Malang, serta Bank Mandiri mempunyai informasi yang berkaitan dengan kasus peretasan kartu kredit dimana peretasan kartu kredit ini menjadikan pihak bank maupun pihak pemegang kartu kredit sebagai korban dari pihak ketiga yang memiliki kemampuan dalam bidang teknologi informasi sehingga peneliti ingin mengetahui perlindungan hukum bagi pemegang kartu kredit terhadap peretasan kartu kredit, letaknya pun juga strategis di Kota Malang dan penulis juga mudah mendapatkan informasi yang dimiliki dari pihak Bank Mandiri.

3. Jenis Data:

Pengumpulan data dalam penelitian dimaksudkan agar peneliti dapat memperoleh data yang relevan dan akurat. Adapun pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

a) Data Primer

Data primer merupakan data pertama dan sangat penting yang digunakan oleh penulis. Data tersebut langsung diperoleh dari sumber utama yang didapatkan melalui wawancara, dokumen tertulis yaitu surat yang tertulis atau tercetak yang dapat dipakai sebagai bukti

keterangan pada tempat yang dilakukan penelitian yaitu PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah jenis data yang diperoleh dari dokumen tertulis, file, rekaman, informasi, pendapat dan lain – lain yang diperoleh dari sumber kedua.¹⁵ Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang dihimpun dengan cara studi kepustakaan, studi dokumentasi, jurnal, penelitian terkait dan penelusuran internet yang terkait dengan Penulisan karya ilmiah ini. Yaitu meliputi:

1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
3. Peraturan Bank Indonesia Tentang Batas Maksimum Pemberian Kredit Bank Umum, Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/3/PBI/2005, LN Nomor13 Tahun 2005, TLN Nomor 4472, Ps. 1 bt.(18)

c) Data Tersier

Jenis data mengenai pengertian baku bahan hukum yang dapat menjelaskan baik bahan hukum primer maupun sekunder yang diperoleh dari Ensiklopedia, Kamus, Grossary dan lain-lain.

¹⁵ Sugiyono, 2012, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung, ALFABETA, Hal, 7.

1. Teknik Pengumpulan Data:

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

a) Wawancara

Dengan wawancara penulis memperoleh dan mengumpulkan data melalui proses tanya jawab dengan pihak terkait yang dianggap mengetahui banyak informasi mengenai penyelesaian sengketa konsumen yang terjadi antara pemegang kartu kredit dengan pihak bank.

Dalam hal ini penulis mewawancarai beberapa orang yang terkait dalam memberikan informasi mengenai penelitian tersebut, yaitu kepada :

1. Bpk. Suharjanto selaku Bussines Support Manager di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.
2. Ibu Inovera selaku Marketing Kartu Kredit di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.

Responden nomor 1 dan 2 dipilih dengan menggunakan metode purposive sampling. Purposive sampling secara bahasa yaitu berarti sengaja. Jadi, purposive sampling berarti teknik pengambilan sampel secara sengaja. Maksudnya, peneliti menentukan sendiri sampel yang diambil tidak secara acak, tapi ditentukan sendiri oleh peneliti. Pengambilan sampel berdasarkan "penilaian" peneliti mengenai siapa-siapa saja yang pantas memenuhi persyaratan

untuk dijadikan sampel. Oleh karena itu latar belakang pengetahuan tertentu mengenai sampel agar benar-benar bisa mendapatkan sampel yang sesuai dengan tujuan peneliti yang sehingga mendapat atau memperoleh data yang akurat.¹⁶

b) Teknik Pengumpulan Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada.¹⁷ Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dengan cara studi kepustakaan melalui bahan-bahan literatur yaitu Kitab Undang- Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Bank Indonesia Tentang Batas Maksimum Pemberian Kredit Bank Umum, Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/3/PBI/2005, LN Nomor13 Tahun 2005, TLN Nomor 4472, Ps. 1 bt.(18).

2. Teknik Analisa Data:

Teknik analisa data deskriptif kualitatif adalah peneliti memaparkan data yang didasarkan pada kualitas yang relevan dengan permasalahan yang dibahas, Deskriptif kualitatif dalam penelitian ini digunakan untuk mengembangkan teori yang dibangun melalui data yang diperoleh di lapangan. Metode kualitatif peneliti pada tahap awalnya melakukan penjelajahan, selanjutnya melakukan

¹⁶ Ibid.

¹⁷ Hasan, M. Iqbal, 2002, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Bogor, Ghalia Indonesia, Hal, 58.

pengumpulan data yang mendalam, mulai dari observasi sampai dengan penyusunan laporan.¹⁸ Dalam penulisan penelitian ini berkaitan dengan ruang lingkup perlindungan hukum pemegang kartu kredit terhadap peretasan kartu kredit oleh pihak ketiga dan cara penyelesaian antara pemegang kartu kredit dengan Bank Mandiri untuk mengatasi peretasan kartu kredit dengan menguraikan data secara bermutu dalam bentuk kalimat yang teratur, runtut, logis, tidak tumpang tindih, dan efektif, sehingga memudahkan dalam pemahaman dan interpretasi data.

F. Sistematika Penulisan

Pada penelitian ini, penulis membagi pembahasan ke dalam empat bab, dimana setiap bab dibagi atas beberapa sub-bab, sistematika penulisannya secara singkat adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis berusaha memberikan gambaran awal tentang penelitian yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kegunaan penelitian, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika penulisan yang digunakan untuk memberikan pemahaman terhadap isi penelitian ini secara garis besar.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

¹⁸ Sukmadinata, Nana Syaodih, 2009, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya, Hal, 61-66.

Dalam bab ini berisikan mengenai tinjauan pustaka yang meliputi deskripsi dan uraian mengenai bahan-bahan teori, doktrin atau pendapat sarjana, dan kajian yuridis berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku, terkait dengan permasalahan yang akan dijadikan penulisan hukum.

BAB III PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan tentang permasalahan yang diteliti serta pemaparan hasil penelitian terhadap bahan hukum yang berkaitan dengan permasalahan berdasarkan pada teori dan kajian pustaka.

BAB IV PENUTUP

Dalam bab ini dipaparkan mengenai kesimpulan yang dapat ditarik dari penulisan, serta saran-saran dengan harapan dapat menjadi masukan sebagai rekomendasi terhadap pihak-pihak yang berkaitan.

